



成长优享<sup>®</sup>

# 京东安联成长优享 2023系列使用手册

适用于成长优享计划和成长优享PLUS计划

# 目录

- 03 ● 医疗服务
- 03 ● 网络医院
- 04 ● 电子保险卡
- 06 ● 电子在线支付
- 07 ● 事先授权
- 08 ● 理赔流程



## 医疗服务



### 门诊预约

根据客户需求提前进行门诊预约，就诊免排队，缩短看病流程，节约就医时间。



### 专属VIP客服

添加客服为微信好友，及时解答客户疑惑，提高就医效率。



### 疾病线上/电话问诊

一键呼出即可有三甲医院背景临床医生接听，24小时均可拨打。



### 协助预约安排疫苗

服务人员根据客户疫苗需求，协助预约网络内私立医疗机构的疫苗接种服务，避免人群聚集。



### 健康讲座

定期开展儿童健康讲座，健康育儿更省心。



### 健康问诊推送

健康信息推送，科普健康知识，守护儿童茁壮成长。

## 网络医院



成长优享计划



成长优享PLUS计划

请在就诊前务必查询就诊私立医院是否在网络医院列表内

如有任何疑问致电：**021-80209058 (7\*24小时)**

# 电子保险卡

## 电子保险卡用途

- 1 保险福利查询
- 2 在线客服
- 3 投诉管理
- 4 电话预约
- 5 使用医院查询
- 6 就诊记录查询
- 7 在线理赔
- 8 注意事项

## 使用流程

### 01 注册电子保险卡



绑卡流程 → 扫描二维码 → 关注公众号 → 会员中心 → 成长优享&绑卡

在线成功支付并**投保成功**后，扫码进入我司公众号**京东安联保险**，绑定保单并获得电子保险卡。网络内私立医疗机构就诊，出示电子保险卡，享受直赔直付服务。（线下纸质投保请于保单生效后进行绑卡操作）

### 02 关联电子保险卡

- ☑ 准确按照投保时填写的信息输入小朋友的姓名
- ☑ 准确按照投保时填写的手机号码进行验证
- ☑ 家人可同时关联电子保险卡，方便就诊  
(请在家人手机端输入投保时填写的手机号码完成绑定)
- ☑ 如果无法绑定电子保险卡，  
请致电服务热线**021-80209058 (7\*24小时)**

## 支持多张电子保险卡绑定



支持多张保单同时绑定，  
点击**关联新保单**完成注册

## 电子保险卡功能介绍



- 点击**保险福利**，查询保单的保障额度及剩余额度
- 点击**就诊记录**，查询过往就诊信息
- 点击**适用医院**，查询保单涵盖就诊私立网络医院及其相关信息，根据医院列表中的城市、科室、项目查询对应的网络医院，根据医院查询相关信息：简介、服务时间、地理位置
- 点击**疫苗知识**，获取免费疫苗和收费疫苗的相关介绍
- 点击**在线客服**，留下你的问题，客服收到信息后及时回复
- 点击**在线咨询**，由网络内私立医疗机构的当诊医生进行有效回复
- 点击**电话问诊**，一键呼出即可有三甲医院背景临床医生接听，24小时可拨打。
- 点击**在线理赔**，递交公立医院事后理赔
- 点击**注意事项**，查询保单使用说明等信息
- 点击**投诉管理**，致电或者邮件我们，提出宝贵意见



# 电子在线支付

## 使用场景

支付门诊全额赔付次数用完后的个人自付部分。（仅适用于公立医院门急诊治疗）

## 服务流程

- ① 在在线服务平台中的电子保险卡页面点击**就诊记录**。
- ② 点击就诊记录里面的相关医院旁的**支付**。
- ③ 完成支付。

## 温馨提示

- ☑ 如有问题，您可致电**专属服务热线 021-80209058**了解情况。
- ☑ 当理赔案件结案后，如您有自付额，服务人员将致电或邮件您，请注意接听和查收。
- ☑ **若您1次未支付费用，您的电子卡会置灰失效，无法享用直付服务。**



## 事先授权

### 什么是“事先授权”？

事先授权是客户在接受某些特定的医学治疗之前，获取保险公司书面授权担保函的过程。保险公司会根据客户的福利计划发送担保函给医院。若就诊医院在保险公司的直付医院网络内，那么保险公司会发送担保函至医院，安排直付服务。

### 关于本产品的事先授权项目(适用于可直付公立医院及私立医院，由医院协助申请)

在接受下列任何一项治疗之前，被保险人须在预定开始治疗日期前至少**5个工作日**向保险人委托的第三方管理机构提交事先授权申请：

1. 所有住院和手术治疗，特殊门诊治疗；
2. 大型检查检验项目，单价在人民币5000元以上的检查项目；
3. 虽不符合上述医疗项目，但预期保险期间内累计医疗费用超过3万元的任何治疗、检查项目。



# 直付理赔流程

## 门诊就医流程（网络内私立医疗机构及部分可直付公立医疗机构适用）



### ▶ 提示

1. 保险保障包含部分客户可享直付服务，无需支付(不接受事后理赔)，客户仅需签字确认账单即可。
2. 如产生部分保险保障外费用，客户需现场自行支付。

### ▶ 部分公立医院直付

1. 享受部分公立医院直付服务需提前预约。
2. 客户可在小程序电子保险卡的下方选择适用医院，根据指引完成预约，**预约完成后会收到预约成功短信**。（预约用于公立医院特需部或国际部的门诊就医服务，暂不接受指定专家的预约）
3. 收到您的服务申请后，服务人员将在2个工作日内为您进行预约安排。  
（**如需取消或调整时间**，请至少提前一个工作日16:00点前致电专属热线，若未提前取消预约，可能导致后续就医无法预约并被医院列入黑名单，同时部分医院也可能会仍然收取诊费（诊费将由客户本人全额承担））

## 住院就医流程（网络内私立医疗机构及部分可直付公立医疗机构适用）



### ▶ 提示 住院期间下述情况需要获得事先预授权：

- ☑ 所有住院治疗和需全身麻醉的手术治疗
- ☑ 任何重大疾病治疗
- ☑ 任何大型检查和门诊手术
- ☑ 购买耐用医疗设备
- ☑ 超过5000元的单项检查、治疗、药品费用



# 非直付理赔流程

## 事后理赔流程（公立医疗机构适用）



▶ **提示** 在线事后理赔申请所需资料：

### 填写完整并有签名的理赔表

- ☑ 相关病例及医学资料
- ☑ 有效的身份证件和电子保险卡
- ☑ 银行卡卡号和开户行信息
- ☑ 账单明细及发票原件
- ☑ 如有出院，需要提供出院小结
- ☑ 如果是未成人申请理赔，还需递交被保险人出生证明及监护人身份证正反面

▶ **Tips**

- ▶ 若涉及公立医院住院，需请客户快递原件至风石健康理赔部：  
**上海徐汇区龙华中路596号1201室**  
**理赔部 021-80209058**
- ▶ 住院事后理赔案件在10个工作日内完成理赔

## 事后理赔流程（互联网问诊和药品处方理赔流程）



▶ **提示**

此流程仅适用于复诊，前往指定私立医疗网络的互联网医院或有互联网医院资质的机构进行问诊和线上处方的情况。

**理赔递交：**在线理赔或邮件 [service@windstoneservice.com](mailto:service@windstoneservice.com)

（以上为本手册所有内容）